

DEL BONO Andrea

Cuestiones de sociología n° 7 (2011). ISSN 2346-8904.

<http://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar>

Organización y representación de los trabajadores: un terreno en disputa La cuestión sindical frente a la heterogeneización del sector de telecomunicaciones

Andrea Del Bono¹

Introducción²

En la década de 1990 se registraron en Argentina cambios institucionales que incidieron directamente en la evolución de sector de telecomunicaciones. La privatización de la operadora estatal (ENTEL) se instrumentó junto con una modificación total de los marcos legales que dejó sentadas las condiciones para la segmentación de la actividad, para el desarrollo de líneas de negocios hasta entonces inexistentes y para el ingreso de nuevos actores a los mercados respectivos. En ese marco, las telecomunicaciones registraron una notable transformación.

Como es sabido, el proceso privatizador no fue exclusivo de nuestro país, sino que abarcó a la mayoría de los países de la región. A finales de la década de 1990 ya habían pasado a manos privadas las principales empresas estatales de telecomunicaciones de América Latina, para ese entonces, más de dos tercios de los países latinoamericanos habían privatizado total o parcialmente a las proveedoras de servicios de telefonía básica (Rozas, 2005). Sin embargo, a pesar de lo extendido del proceso privatizador, éste no fue homogéneo ni se desarrolló en función de un patrón único. No solamente la reestructuración in-

¹ Investigadora Adjunta del CONICET con sede en el CEIL. Profesora Adjunta de la UNLP (E-mail: adelbono@ceil-piette.gov.ar).

² Una versión anterior de este texto, más detallada y extensa puede consultarse en: Del Bono y Bulloni (2010a).

dustrial del sector admitió formas diversas, sino también el planteamiento de las políticas de recursos humanos y de relaciones laborales.

En ese plano, uno de los elementos distintivos del caso argentino estuvo dado por el carácter unilateral del diseño de las políticas de reestructuración que relegaron de las decisiones al hasta entonces muy influyente sindicato único de los obreros y empleados telefónicos (FOETRA). Asimismo, según han analizado Walter y Senén González (2000), el debilitamiento sindical se acentuó con la pérdida del monopolio de la representación de los trabajadores del sector cuando, con los nuevos negocios y las obras de modernización, entraron en escena numerosas empresas subcontratistas y nuevos sindicatos como la Unión Obrera de la Construcción (UOCRA) y el Sindicato de Empleados de Comercio (FAECYS).

En ese escenario crecientemente complejo desde el punto de vista de las relaciones laborales se produjo durante la década de los '90s la ampliación de segmentos estratégicos para las telecomunicaciones con el ingreso de nuevos operadores, se privatizaron los servicios móviles celulares mediante la concesión de licencias a empresas operadoras privadas y se desarrolló la provisión de servicios de Internet y de valor agregado a la telefonía básica y/o móvil (Rozas, 2005). En la actualidad, el sector de telecomunicaciones trasciende largamente su consideración original como un vehículo de transmisión de voz, situación que ha terminado de profundizar la heterogeneización de los actores sindicales involucrados. En dicha complejización convergen varios procesos (Senén González y Garro, 2008; Del Bono y Henry, 2008): el ingreso de nuevas actividades económicas ligadas a la telefonía argentina –en el caso que nos interesa, por ejemplo, la expansión de *call centers*–; la expansión de acuerdos y convenios colectivos diferenciados por empresa, por sindicatos y por región – como por ejemplo, convenios colectivos de *telemarketers*, de *call centers*, de locutorios, de cooperativas, etc. –; el aumento de la fragmentación sindical -desafiliación de varios sindicatos de la Federación FOEESITRA–; el desarrollo de varias iniciativas tendientes a crear nuevos sindicatos de teleoperadores –que contemplen la naturaleza *sui generis* del trabajo de los operadores de *call centers*–; la creación de un nuevo sindicato en Buenos Aires (FOETRA sindicato Buenos Aires) y de una nueva Federación Argentina de Telecomunicaciones (FATEL).

Las reflexiones que desarrollamos en estas páginas están enmarcadas en dicho proceso de reconversión y se desprenden de un Proyecto de Investigación de mayor alcance que toma como punto de partida el efecto atomizador

que tuvieron sobre la acción de los sindicatos las reformas neoliberales y privatizadoras de la década de 1990 y que se propone analizar, en la etapa actual de recuperación económica argentina y de crisis del consenso neoliberal, la pertinencia de las tesis sobre “revitalización” sindical, con un enfoque comparado que abarca varios sectores y actividades económicas³.

Puntualmente, nuestras reflexiones atañen a las transformaciones que viene experimentando el sector de las telecomunicaciones y a su impacto sobre la actividad sindical. Específicamente, nos concentramos en la acción sindical que se registra en torno de la actividad de los *call centers* gestionados por empresas tercerizadoras de servicios ya que ésta es una de las nuevas actividades económicas emergentes en torno a la cual se han generado reclamos de encuadramiento sindical, conflictos laborales e instancias de negociación colectiva. En esta oportunidad, nos detenemos en el análisis de los rasgos más relevantes que han manifestado los procesos mencionados en el caso de la ciudad de Córdoba, una de las ciudades que lidera y concentra el desarrollo y la localización de *call centers* en nuestro país, y en donde los conflictos de encuadramiento sindical y la movilización de trabajadores se han manifestado con un alcance notable y con un considerable nivel de visibilidad. Para conocer bien dichos procesos hemos recurrido al trabajo de campo y a la interpretación de un conjunto de entrevistas que realizamos en la ciudad de Córdoba a actores sindicales, sectoriales, y a distintos colectivos de trabajadores auto-organizados⁴.

Los *call centers* cordobeses: claves de su localización

Durante la última década, a partir de la devaluación monetaria de 2002 y de la generalización de la tendencia de deslocalización de servicios (*offshorización*) se desarrolló rápidamente en Argentina la actividad de los *call centers*.

³ Estas reflexiones se inscriben en el Proyecto “Crisis del consenso neoliberal y acción sindical en la Argentina. Viejas y nuevas formas de organización de los trabajadores: heterogeneidades sectoriales” PICT-AGENCIA 2007-2011, N° 1672.

⁴ Junto con María Noel Bulloni (UNLP/Investigadora Asociada CEIL), entrevistamos a los actores más relevantes de los diversos ámbitos del sector –académicos, gremiales, laborales, empresariales–, en la ciudad de Córdoba, durante mayo de 2010. Las entrevistas que utilizamos en este texto –individuales y grupales– corresponden a referentes de las organizaciones colectivas de trabajadores más significativas del sector: el Sindicato de teleoperadores, la Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba (ATCCAC), a la Coordinadora de Trabajadores de Call Centers y empresas de Telefonía Celular (La Coordinadora) y al colectivo Calls en Lucha.

Asimismo, el crecimiento sostenido que registraron las economías latinoamericanas durante los últimos años fue un estímulo para la localización de *call centers* en la región. Córdoba es una de las ciudades que lidera el desarrollo y la localización de *calls centers* en el país concentrando un tercio del total de los empleos generados por esta actividad (según estimaciones de la Agrupación de Centros de Atención al Cliente de la Cámara Argentina de Comercio -ACAC-).

El proceso de rápida consolidación experimentado por los *call centers* en Córdoba, responde a un conjunto de variados factores (Del Bono, 2010b). En primer lugar, cabe destacar que esta provincia fue la primera que, en 2002, otorgó beneficios fiscales a la actividad de los *call centers* para captar las inversiones del sector. A través de decreto provincial 683/2002, el ex gobernador José Manuel De la Sota y años más tarde con la sanción legislativa de la ley 9232 en 2005, se estableció que las empresas tercerizadoras de *call centers* contarían con la exención total del pago de impuestos por ingresos brutos, de sellos e inmobiliarios, por diez años. Las tercerizadoras que localizan sus operaciones en Córdoba encuentran, además de estos incentivos, una fuerza de trabajo abundante compuesta por mano de obra con buena formación. Los *call centers* son una actividad extensiva en el uso de la mano de obra y Córdoba es una de las localidades del país que cuenta como ventaja comparativa la gran disponibilidad de jóvenes universitarios.

Convenio colectivo y encuadramiento: limitaciones para una negociación de fondo

Como es sabido, el encuadramiento sindical consiste en ubicar a un trabajador o grupo de trabajadores en el ámbito de la representación de un sindicato, precisando, en un caso concreto, el ámbito de validez, ya sea geográfico, de sector o actividad, que tiene la resolución administrativa que concede la personería gremial a un sindicato de primer grado, es decir, precisa el ámbito al que pertenece un grupo de trabajadores de un sector o de una empresa (Vázquez Vialard 1999).

A nuestro entender, el encuadramiento sindical de los trabajadores del sector de empresas tercerizadoras de *call centers* refleja una de las formas concretas en que se manifiesta el retroceso de la capacidad de negociación del

trabajo frente a los procesos de privatización y subcontratación del sector de las telecomunicaciones que tuvieron lugar en nuestro país (Senén González y Garro, 2008; Del Bono 2008; Garro, 2010). Según hemos analizado en alguna otra oportunidad (Del Bono y Henry 2008), la evolución del sector de telecomunicaciones se vincula, en algún punto, con la situación de los empleados de *call centers* ya que ésta es una de las nuevas actividades emergentes que han quedado encuadradas en sindicatos que no son el telefónico y definida, como actividad, en términos borrosos. En esos “otros” sindicatos, los trabajadores quedan comprendidos en el marco de una representación sindical fragmentada y por convenios con peores condiciones generales en comparación al que rige para los telefónicos. Esto es lo que ha ocurrido en el caso de los *call centers* gestionados por empresas tercerizadoras y ello contribuye a reducir la capacidad de negociación de los trabajadores de esta actividad.

En nuestro país, los empleados de los *call centers* tercerizados se encuentran legalmente encuadrados por el Convenio Colectivo de Empleados de Comercio (CCT N° 130/75) y no por un sindicato de telecomunicaciones o, en su defecto, por un convenio específico de telemarketing. De hecho, existen dos convenios específicos para la actividad de telemarketing (Garro, 2008): el firmado entre los sindicatos telefónicos (FOEESITRA y FOETRA)⁵ y la empresa Telecom, y el convenio colectivo firmado por el Sindicato de Comercio y la Cámara de Empresas de Servicios de Contactos para Terceros de Córdoba (CESCT), con alcance sólo en la provincia, sobre el que volveremos en un momento. Dado el alcance acotado del convenio de los sindicatos telefónicos con Telecom, la situación de los trabajadores de *call centers* responde mayoritariamente al CCT 130/75. Este último abarca una gran diversidad de actividades de comercio y no contempla las tareas propias del trabajo de los empleados de los *call centers*.

Esta situación coloca a los empleados del sector en un terreno nebuloso e inespecífico en casi todos los campos (Del Bono, 2008): desde la definición de la duración de la jornada laboral, pasando por el control y la regulación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, hasta llegar al terreno de las retribuciones -donde no existe una tabla de salarios unificada común para

⁵ Convenio Colectivo de Trabajo 538/03 “E”, Telecom Argentina Stet France Telecom S.A. y Federación de Obreros, Especialistas y Empleados de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones, y Convenio Colectivo de Trabajo 576/03 “E”, entre FOETRA Sindicato Buenos Aires y Telecom Argentina.

todos los trabajadores del sector-. Tomando como base el convenio colectivo 130/75 los agentes telefónicos quedan asimilados a las categorías de empleado administrativo o a la de vendedor, puestos que no reflejan la especificidad del trabajo de los *call centers*. Asimismo, el convenio del Sindicato de Comercio implica condiciones laborales menos favorables en términos relativos. Como explican Senén González y Garro (2008:163), a pesar de que los convenios colectivos de trabajo específicos para *telemarketers* firmados por los sindicatos telefónicos presentan el mayor nivel de descentralización posible (son convenios firmados por un sindicato local, con una empresa y para un grupo de trabajadores) son, sin embargo, notoriamente superiores al convenio colectivo de actividad de FAECyS, la federación nacional (Federación Argentina de Empleados de Comercio y Afines). Pese al auge de la negociación colectiva de los últimos años la FAECyS no ha renovado su CCT de 1975 y los acuerdos salariales alcanzados en de los últimos años pueden ser juzgados como modestos en comparación a las negociaciones de otros sectores de actividad.

Puntualmente, en el caso que nos ocupa -el encuadramiento sindical de los trabajadores de *call centers* de Córdoba-, hay algunos hechos que merecen ser destacados como elementos constitutivos del entramado institucional y político que hace a las relaciones laborales y a la acción sindical en los *call centers* de la provincia.

En primer lugar, el “espíritu pionero” del empresariado cordobés, que conformó en la provincia la primera Cámara de empresas del sector de *call centers* tercerizados. Esto ocurrió en 2005, cuando las empresa que lideraban la actividad se nuclearon para conformar la Cámara de Empresas de Servicios de Contactos para Terceros (CESCT) que tendría -de ahí en más- un rol clave en la dinámica de las relaciones laborales del sector. En ese momento, se estimaba que el sector ya empleaba a unas de 10.000 mil personas y el horizonte de crecimiento era promisorio; las empresas esperaban continuar con la expansión de la actividad y fortalecer el negocio de exportación de servicios.

En función de estas metas sectoriales la CESCT buscó consolidar las referidas “ventajas comparativas” y el “buen clima de negocios” para la localización de *call centers* en Córdoba con la firma del Convenio Colectivo de trabajo N° 451/2006 con la Asociación Gremial de Empleados de Comercio de Córdoba (AGEC) y la Federación Argentina de Empleados de Comercio y

Servicios (FAECyS). Se trata de un convenio anexo al de Empleados de Comercio (130/75), exclusivamente pensado “para la actividad de servicio de contacto para terceros”.

Es destacable, por cierto, que el acuerdo en torno al nuevo convenio colectivo se produjo en un momento álgido de movilización de los empleados del sector y de disputa intersindical por el encuadramiento. Esa movilización recogía los ecos de los episodios vividos un año antes en Buenos Aires, con la primera impugnación colectiva del encuadramiento de la actividad, derivada de la protesta que protagonizaron los empleados de Atento, empresa filial del grupo Telefónica, respaldados por la Federación de Obreros y Empleados de Telefónicos de la república Argentina (FOETRA), Sindicato Buenos Aires. Dicho conflicto se constituye, hasta la actualidad, como el caso más resonante de disputa de encuadramiento de los trabajadores de *call centers*.

Si interpretamos los alcances del convenio 451/2006 en ese escenario vemos, en primer lugar, que los empresarios cordobeses consiguieron rápidamente quitar de la agenda de discusión la cuestión del encuadramiento. El convenio representó, en tal sentido, un “punto y aparte” de las patronales (Lisdero, 2009) y el fortalecimiento de las empresas de la Cámara y de sus alianzas con el gobierno provincial y con el sindicato de Comercio. Ciertamente, un sindicato *aggiornado* y permeable a las exigencias planteadas por la terciarización y la flexibilización productiva que ofrecía a los empresarios “un horizonte de certeza respecto a cómo serían [serán] las relaciones laborales, las condiciones y remuneraciones de ahí [aquí] para el futuro”⁶. Según nuestro análisis, el convenio 451/2006 es una muestra clara de la resultante de un juego de fuerzas, en el que las empresas –aliadas con el poder político local– tomaron la delantera en la negociación laboral. En términos de los contenidos, el referido convenio está hecho “a medida” de las tercerizadoras: no se aleja de las vagas e imprecisas definiciones del convenio marco 130/75, tampoco implica mejoras en las condiciones salariales ni del medio ambiente laboral de los empleados de *call centers*.

⁶ Quien habla, Juan Schiaretti, entonces vice gobernador de la Provincia de Córdoba, en el acto de apertura del II Congreso de *Call Centers* del interior del país, 30 de agosto de 2006, Gacetilla de Prensa, Gobierno de la Provincia de Córdoba (<http://www.cba.gov.ar/vernota.jsp?idNota=1698-22>).

La cuestión sindical: la representación de los trabajadores en disputa

Según hemos mencionado, la pregunta que orienta nuestro trabajo de investigación nace del análisis de la Argentina más reciente, el país que emerge de la crisis de 2001 con reactivación económica y caída del desempleo y en la que se ha avanzado progresivamente en la recuperación de las instituciones laborales, desmontadas en la década de 1990 (Palomino y Trajtenberg, 2007). En ese marco se registra un renovado protagonismo de las organizaciones sindicales, comparativamente con el rol débil y atomizado que habían jugado en los años '90. Dicho protagonismo se viene manifestando de distintas formas: aumento del conflicto laboral, de los trabajadores afiliados y de las negociaciones colectivas de trabajo. En este marco, vale la pena preguntarse por los alcances de esa “efervescencia”, tratando de determinar si esa mayor actividad negocial y visibilidad sindical implica un proceso real de “revitalización” sindical (Frege y Kelly, 2003). Entendiendo por tal, en clave anglosajona, aquella situación en la que los sindicatos concentran sus energías en desplegar nuevas estrategias de acción, repertorios de acción sindical renovados, destinados a promover su fortalecimiento⁷.

A continuación, con esta pregunta en mente, nos abocamos a analizar primero la estrategia desplegada por el sindicato tradicional, luego examinamos las iniciativas de las organizaciones gremiales emergentes en este período y finalmente, en forma complementaria, indagamos en las experiencias de algunas de las agrupaciones que si bien no han sido conformadas de acuerdo a una estructura sindical como las anteriores, han llevado adelante una serie de acciones que alcanzaron visibilidad e importancia.

⁷ Las nuevas estrategias a las que nos referimos son, puntualmente, las siguientes (Frege y Kelly, 2003: pag. 55): afiliación de nuevos miembros y fortalecimiento de la representación en los lugares de trabajo; reestructuración de la organización sindical es pos de su fortalecimiento, de su horizontalidad y de la conquista de mayor peso político; construcción de coaliciones y alianzas con diversas organizaciones de la sociedad civil y la ampliación de la “agenda” de temas –trascendiendo las estrictamente sindicales–; sostenimiento de canales de negociación con los empleadores, estableciendo relaciones de cooperación, para superar las situaciones clásicas de antagonismo; despliegue de acciones políticas orientadas a mejorar la relación de fuerza de los sindicatos de cara a la negociación de leyes laborales y de regulación del mercado de trabajo; fortalecimiento de una red de vínculos internacionales para mejorar el intercambio de información comparada entre países y regiones con el objetivo de mejorar el poder de negociación a escala global.

El liderazgo sindical tradicional: el sindicato telefónico

La primera pregunta que surge del análisis de la conformación actual del escenario de las relaciones laborales en el sector cordobés de *call centers* tercerizados, atañe a las acciones encaradas por las organizaciones sindicales de los telefónicos, en pos de la representación de los trabajadores de la actividad. Según acabamos de mencionar, el encuadramiento sindical y el convenio colectivo que definen la situación y las condiciones de trabajo de los empleados de los *call centers* en la ciudad de Córdoba son un reflejo, en un primer nivel de análisis, del éxito conseguido por las empresas tercerizadoras en imponer sus condiciones por sobre las del trabajo. El convenio 451/2006 es el único convenio del país, firmado por un grupo de empresas tercerizadoras de *call centers*, nucleadas en una Cámara de empresas de “servicios de contactos” y un sindicato de primer grado. En el resto de país, la presencia activa del gremio telefónico –puntualmente FOETRA-FATEL– que reclama por el reencuadramiento de los agentes de los *call centers*, representa un freno para la firma de convenios de empresa o sectoriales. En este sentido, aunque los empleados de los *call centers* han sido encuadrados “de hecho” en el sindicato de Comercio y por el convenio 130/75, no ha llegado a sentarse como precedente, un acuerdo como el de la ciudad de Córdoba.

Sin embargo, según representantes del Sindicato de obreros y empleados telefónicos de Córdoba, SOETC –adherido a FOEESITRA–, la obtención de la representación de los trabajadores de *call centers* habría sido siempre una prioridad para la conducción del sindicato. De hecho, las medidas adoptadas en tal sentido fueron realmente numerosas aunque resultaran totalmente fallidas. Como ya hemos analizado en otro texto (Del Bono y Bulloni, 2010a), las medidas adoptadas por FOEESITRA Y SOETC para conseguir el encuadramiento de los trabajadores de los *call centers* cordobeses, fracasaron en la complejidad que conlleva la vía administrativa y judicial. Podríamos además manejar como una hipótesis que la fortaleza del “acuerdo” existente entre las empresas tercerizadoras, el gremio de Comercio, y las autoridades provinciales, en torno a la definición del encuadramiento sindical, permitía anunciar que ese tipo de acciones serían una vía muerta. Aún así, durante el tiempo que consumieron las acciones judiciales, el SOETC no desplegó ningún otro tipo de repertorios de acción, de movilización, ni de negociación.

De hecho, si analizamos nuestro estudio de caso desde el prisma de la revitalización sindical, aplicándolo a la interpretación del accionar del SOETC, tenemos que resaltar el carácter “clásico” de la estrategia puesta en juego. En sintonía con el accionar negociador y nulamente reivindicativo de su federación (FOEESITRA), el sindicato de telefónicos de Córdoba no avanzó en la implementación de estrategias que trascendieran las instancias burocrático-administrativas. Las posibles “nuevas estrategias” contenidas en la modelización de Frege y Kelly (2003) estuvieron ausentes en el accionar de este sindicato de viejo cuño, dotado de una estructura organizacional diseñada a la medida de los trabajadores y del empleo típico -estable y de calidad- de la extinta operadora telefónica estatal. Como es sabido, la representación de los trabajadores subcontratados con trabajos no tradicionales plantean a la acción sindical nuevos desafíos.

Nuevos actores y estrategias: la interpelación de las formas clásicas de organización

En este apartado analizaremos, para caracterizar la naturaleza de sus prácticas, las estrategias que desplegaron nuevos colectivos de trabajadores que apuntaron a representar y a organizar a los trabajadores de los *call centers* tercerizados de la ciudad de Córdoba. Las organizaciones que presentamos a continuación adquirieron notoriedad durante el año 2006, un año cargado en lo que respecta a la visibilidad del conflicto protagonizado por trabajadores de *call centers* en la provincia (Lisdero: 2009). En este contexto, tuvieron lugar diversas acciones, como cortes de calzadas, acampes, creación del blogs, escraches a empresas, entre otras.

Una de las agrupaciones de mayor visibilidad fue el (auto) denominado *Sindicato de Teleoperadores de la República Argentina*. Este colectivo se conformó durante 2005 como una iniciativa de un grupo de jóvenes trabajadores de *call centers*, homogéneo desde el punto de vista político e ideológico, militantes del partido político Patria Libre, que buscó crear un sindicato propio, una alternativa distinta al sindicalismo “hegemónico” y “corrompido” que representaban los gremios cordobeses de comercio y telefónicos (Lisdero, 2009).

Según surge del análisis de nuestras entrevistas, para quienes integraron el *Sindicato de Teleoperadores*, la definición del encuadramiento de la activi-

dad en la provincia dejó al desnudo la estrecha relación existente entre los intereses de las empresas, del gobierno local y la cuestión de “cómo acá se arma la repartija sindical de la representación gremial”, en donde los sindicatos de comercio y telefónicos más que como rivales, actuaron como “socios”. Con esta lectura, quienes fundaron el *Sindicato* decidieron crear un gremio propio. La alternativa que interpretaron más viable dadas las características del modelo sindical argentino fue la conformación como un sindicato de oficio (de ahí la denominación de “sindicato de teleoperadores” y no de trabajadores de *call centers* en general), para evitar la compulsa de afiliados con el sindicato de comercio. Con el objetivo de amplificar su accionar a través de la constitución de alianzas, el *Sindicato de Teleoperadores* avanzó en acuerdos con otros colectivos de base de Buenos Aires y de Mar del Plata, pensando en la posibilidad de llegar a plantear un sindicato de oficio a nivel nacional, para normatizar en general la actividad en todo el país. Este planteo iba acompañado de una propuesta de mejoras en las condiciones salariales y en las condiciones de trabajo en general (jornada de trabajo de treinta horas, salario básico de mil pesos, y condiciones de salud laboral según lo establecido por la Organización Mundial de la Salud).

El *Sindicato* planteaba también una lógica de funcionamiento diferente, basada en formas democráticas directas de acción sindical. Según sus Estatutos Sociales, la propuesta contemplaba que: quienes participaran del sindicato no cobrarían sueldo; todos los empleados de la actividad, afiliados y no afiliados, podrían votar a los directivos; los cargos sólo podrían tener una reelección; rechazar el porcentaje que los gremios reciben directamente del sueldo de los trabajadores. Al no tener que pagar salarios, los gastos del sindicato serían mínimos y se buscaría financiamiento a través de aportes voluntarios.

En marzo de 2006, los activistas del *Sindicato de Teleoperadores* protagonizaron una jornada de afiliación y de difusión que transcurrió en pleno centro de la ciudad –Plaza San Martín– que se cerró con la realización de una asamblea constitutiva del gremio, donde se aprobó el estatuto y se eligieron las autoridades. Con este tipo de acciones, el *Sindicato* consiguió visibilidad en los medios gráficos y radiales. A finales de marzo, la agrupación inició el trámite de inscripción gremial ante el Ministerio de Trabajo. Sin embargo, fracasada esa instancia, la actividad sindical se fue desdibujando. La dificultad de expandir la base de agremiados, sumada al impacto negativo que tuvo

entre quienes intentaron llevar adelante el *Sindicato* la alta rotación que caracteriza a la actividad, minaron la experiencia.

Durante 2006, se conformó en Córdoba otro grupo de trabajadores de *call centers*, dispuestos a disputar la representación y la organización de los trabajadores del sector: la *Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba* (ATCCAC). Según surge de la entrevista que mantuvimos con uno de sus fundadores, la organización emerge vinculada con un conflicto puntual en una de las empresas del sector, Jazzplat S.A., que tuvo amplia repercusión en los medios locales, suscitado a raíz de un despido masivo de un centenar de trabajadores. De hecho, sus principales referentes, el secretario General y el Secretario Gremial de la organización eran trabajadores de Jazzplat en el momento de los despidos. A partir del conflicto de Jazzplat, los trabajadores involucrados comenzaron a gestar, de manera más o menos espontánea, la idea de conformar una organización gremial para la defensa de los trabajadores de *call centers*. Durante el conflicto, se fueron sumando los trabajadores y en pocos días se habían conseguido más de trescientas firmas. Los pasos posteriores tuvieron un carácter más orgánico dado que quienes se pusieron a la cabeza de la organización proyectaron, como estrategia central y absolutamente prioritaria, el reconocimiento gremial de la ATCCAC.

En este sentido, lo que representa una diferencia cualitativa, comparando el rol de ATCCAC con el de los otros grupos que aspiraron en algún momento a organizar a los trabajadores de los *call centers* cordobeses, es que la *Asociación* obtuvo –en febrero de 2007- la inscripción en el Registro de Asociaciones sindicales con carácter de Asociación Gremial de primer grado, para agrupar a los trabajadores que prestan servicios en relación de dependencia con empresas de *call centers* con zona de actuación en la Ciudad de Córdoba (resolución MTE y SS n° 151). Se funcionó, en una primera etapa, con una comisión provisoria, integrada por trabajadores de diversos *call centers* que mantenía reuniones periódicas. A partir del momento en que se consiguió la inscripción gremial comenzó un trabajo de expansión, mediante afiliaciones y contribuciones voluntarias. La Asociación utilizó, con resultados positivos, una modalidad original de afiliación “a domicilio” (cerca de seis mil quinientos afiliados) para sortear la política antisindical de las empresas del sector y el temor de los trabajadores a afiliarse.

Al comparar los postulados y objetivos de la ATCCAC, por ejemplo, con el *Sindicato de Teleoperadores*, se observan diferencias en sus objetivos y en sus

prácticas. Mientras que para el *Sindicato de Teleoperadores* el camino de la inscripción gremial representaba solamente un elemento más para la representación de los trabajadores -que no se concebía sino estrechamente vinculada a la participación activa y horizontal de los trabajadores-, la *Asociación* hizo de esa instancia su objetivo principal, vinculándolo con su futuro rol en la negociación colectiva de un convenio de trabajo a la altura de las necesidades de los trabajadores de los *call centers*. El objetivo de este colectivo fue llegar a negociar un convenio colectivo de trabajo que abriese la puerta a la obtención de mejores condiciones salariales y -fundamentalmente- que permitiese plantear la necesidad de mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo.

En relación con las modalidades y prácticas de movilización de la ATC-CAC, desde 2006, se llevaron adelante un abanico de acciones de diversa índole. Entre éstas, podemos destacar la presencia en los medios locales denunciando las condiciones laborales de los *call centers*; el asesoramiento y el apoyo legal en los reclamos y juicios laborales llevados adelante por los trabajadores; el trabajo en conjunto con personalidades de la salud para el tratamiento y prevención de enfermedades laborales vinculadas con estos espacios de trabajo y la activa participación en la organización de dos importantes movilizaciones de trabajadores de *call centers* en la vía pública en rechazo del encuadramiento sindical bajo el gremio de Comercio, por suba de salarios y por mejora de las condiciones laborales.

Por último, hay que mencionar dos colectivos de trabajadores que han transitado por otras vías de organización, vinculadas con el trabajo de base. Estos grupos también emergen en este período que venimos analizando, una vez más, “por fuera” de las estructuras sindicales tradicionales y hegemónicas. Nos referimos a los casos de la *Coordinadora de Trabajadores de Call Centers y empresas de Telefonía Celular* (La Coordinadora) y de *Calls en Lucha*.

La *Coordinadora* fue una organización de trabajadores de distintos *call centers* que surgió en el año 2005, promoviendo la organización y la movilización de los trabajadores del sector. El origen de este colectivo se vincula con un conflicto puntual en un *call center* que brindaba servicios a la compañía telefónica CTI, y en este contexto surge la idea de agruparse para defender sus derechos laborales. El clima de ebullición que surge meses más tarde a raíz de los despidos masivos en Jazzplat y que, como vimos, diera un fuerte impulso a los dos colectivos recién mencionados también le permitió a este

grupo expandir sus bases e integrar a trabajadores de diversos *call centers*.

A diferencia del *Sindicato de Teleoperadores* como así también de la ATC-CAC, este colectivo tenía entre sus objetivos prioritarios el reencuadramiento telefónico y una orientación política definidamente de izquierda. Cabe aclarar que en este contexto dentro de gremio telefónico existían ciertos grupos cercanos a FATEL que pretendían disputar la filial cordobesa del sindicato telefónico, y que promovían desde sus listas la incorporación de los trabajadores de *call centers*. Aunque esto no prosperó, se siguió adelante y se propiciaron diversas acciones novedosas, como las dos movilizaciones recién mencionadas, algunos escarches en la puerta de diversos *call centers* y volanteadas. Sin embargo, una característica de la estrategia de este colectivo fue su apego al trabajo de base en un plano muy cercano a la clandestinidad. La precaución frente a la política antisindical de los *call centers* cordobeses los llevó a mantener el trabajo de base en ese plano.

Finalmente, resta mencionar a *Calls en Lucha*, que también se conformó en este período, en torno a una activa participación en pos de articular acciones para transformar las malas condiciones de trabajo de los *call centers* cordobeses. En esta búsqueda, según interpretamos a partir de nuestras entrevistas, esta agrupación transitó por diversos senderos sin lograr definir con claridad sus lineamientos organizativos y políticos ni la estrategia más idónea para el logro de sus propósitos.

Se trata de un colectivo integrado por jóvenes trabajadores de *call centers*, en su mayoría universitarios, que no responden a un partido político en particular, pero que comparten una serie de valores y criterios en torno a la problemática de la representación y la movilización colectiva en los espacios de trabajo, que los llevó a diferenciarse del sindicalismo hegemónico que representan Comercio y Telefónicos, como así también del resto de las iniciativas que hemos venido analizando.

Respecto de ATCCAC, este colectivo propició diversas instancias de acercamiento que hicieron evidente las discrepancias. En términos específicos, *Calls en Lucha* buscó distanciarse del carácter burocrático y pasivo de las nuevas iniciativas gremiales que “bien podrán tener miles de afiliados, pero sin implicar la movilización de sus conciencias”. En este sentido, para *Calls en Lucha*, las características asumidas por la representación sindical de los trabajadores de *call centers* expresan una estructura arcaica y anquilosada, pero con pocas grietas. Por esa razón, optaron por generar algunas acciones y

prácticas bastante novedosas, desplegadas al margen de las estructuras sindicales tradicionales, con el propósito de contribuir a una futura organización verdaderamente renovada. Aquí vale la pena destacar, además de la activa participación en las manifestaciones ya aludidas, la importante presencia de *Calls en Lucha* en las redes sociales y la variedad de sus repertorios de acción en general (intervenciones en la vía pública, constantes volanteadas, actividades coordinadas en forma conjunta con la Clínica de estudios jurídicos de interés público de la provincia, entre otras).

Conclusiones

Hasta aquí, hemos presentado una serie de estrategias desplegadas por los actores, sindicatos tradicionales y nuevos sindicatos, que representan o aspiran a representar a los trabajadores de los *call centers* de ciudad de Córdoba. Asimismo, también hemos prestado atención a las agrupaciones y colectivos de base que, aunque alejadas de la lógica clásica de organización sindical, militan para ser portavoces de las experiencias laborales de esos mismos trabajadores. En todos estos casos, hemos analizado la naturaleza de los repertorios de acción desplegados durante los últimos años -2003 hasta la actualidad- tratando de registrar la presencia, o en su defecto la ausencia, de estrategias innovadoras de acción sindical y de organización de los trabajadores, entendiendo que de la originalidad de esas prácticas dependen los posibles horizontes de revitalización sindical. Enfatizando el carácter provisional que tienen aún nuestras reflexiones, podemos esbozar algunas conclusiones.

En primer lugar, la funcionalidad del sindicato de Comercio, representante por excelencia del modelo de “sindicalismo de negocios”, para la estrategia de localización de los *call centers* tercerizados en Córdoba. En nuestro análisis, hemos considerado al convenio colectivo de trabajo que rige actualmente la actividad, como un reflejo de tal situación. En ese marco, la actividad de trabajo de los agentes de *call centers* no se contempla en función de su naturaleza y particularidad puesto que las características específicas del trabajo de los *call centers* no se encuentran consideradas.

Nos hemos preguntado luego, por acciones encaradas por el sindicato telefónico de Córdoba en su litigio por el reencuadramiento de los trabaja-

dores del sector. Según hemos argumentado, las estrategias implementadas transcurrieron exclusivamente por el canal administrativo y judicial. Agotada esa vía, los repertorios de acción sindical no lograron superar la encerrona de las instancias burocrático-administrativas. La ausencia de algún tipo de estrategia alternativa estaría hablando del repliegue del sindicato de estructura organizativa clásica frente a los desafíos que plantea la representación de los trabajadores tercerizados. La expansión de los *call centers* cuyos convenios colectivos presentan condiciones de trabajo inferiores y salarios más bajos que los telefónicos, constituye un ejemplo claro de esa situación.

Finalmente, hemos comenzado a analizar la forma en que se complejizó el campo de la acción sindical en el caso de los *call centers* cordobeses desde el momento en que nuevas agrupaciones sindicales y colectivos de base surgieron como voceros de los intereses de los trabajadores. Ciertamente, cada uno de estos grupos ha ido desplegando un abanico de acciones novedosas. Se han conformado sindicatos y asociaciones con aspiraciones de un funcionamiento horizontal y democrático, pero también, agrupaciones de base que discuten las políticas empresariales desde el anonimato y en el marco de cierta clandestinidad, para protegerse de política persecutoria y antisindical de las gerencias. En todos los casos, se discute la pertinencia del encuadramiento sindical vigente y, sobre todo, se interpela el carácter que ha asumido la representación de los trabajadores por el sindicato de comercio en su faceta desmovilizante y pro patronal. Con distintas prácticas -que van desde las movilizaciones de protesta, pasando por las campañas de concientización sobre temas de condiciones de trabajo y problemáticas de salud, hasta las volanteadas y reuniones de discusión en pequeños grupos-, cada uno de estos grupos discute el liderazgo sindical tradicional.

Bibliografía

DEL BONO, A. y BULLONI M, N. (2010a), "Redefinición de la dinámica sindical en el sector de telecomunicaciones. Estrategias frente a la subcontratación y la terciarización de la actividad", *V Congreso Latinoamericano de Ciencias Políticas*. Integración, Diversidad y Democracia en tiempos del Bicentenario. ALACIP. Julio 2010, Buenos Aires.

DEL BONO, A. (2010b), “La geografía de los call centers: territorio, trabajo y empleo”, pp. 37-66, en (Roitman S., Lisdero P. y Marengo L., comp.) *Llamada... El Trabajo y los trabajadores de Call Centers en Córdoba*, Jorge Sarmiento Editor – Universitas.

DEL BONO, A. y HENRY, L. (2008) “La acción sindical en el marco de las formas globalizadas de producción. Reflexiones a partir de la expansión de los call centers de servicios para exportación en Argentina”, *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, Segunda Época, Año 13 Número 20.

DEL BONO, A. (2008), “Producción de servicios orientados hacia la exportación. Empleos y trabajos del siglo XXI: los *call centers offshore* en Argentina”, *Nova Tesis-ARTRA de Derecho Laboral y Relaciones del Trabajo* Número 7 (mayo-junio), pags. 166-186.

FREGE C. y KELLY, J. (2003), “Union Revitalization Strategies in Comparative Perspective”, *European Journal of Industrial Relations*, V. 9, N°1, 7-24.

GARRO, SILVIA (2008) “Call centers y trabajo decente en Argentina: más allá de la protección social”, Ponencia presentada en el VI Congreso Regional de las Américas 2008, Buenos Aires, Argentina.

GARRO, S. (2010) “Desarrollo de las telecomunicaciones, sindicatos telefónicos y modelos sindicales en el Río de la Plata” En Fernández, A. y Senén González, C. (2010): *Estado, instituciones laborales y acción sindical en países del MERCOSUR frente al contexto de la crisis mundial*. Editorial Prometeo, Buenos Aires. En prensa.

LISDERO, P. (2009) “Visibilidad y Conflicto. Algunas imágenes de las organizaciones de trabajadores de Call centers en Córdoba.” En: *Boletín Onteakien* N°7, mayo 2009, <http://www.accioncolectiva.com.ar/revista/www/sitio/boletines/boletin7/2-5.pdf>.

PALOMINO, H. y TRAJTENBERG, D. (2007): “Una nueva dinámica de las relaciones laborales y la negociación colectiva en Argentina”. En: *Revista de Trabajo* N° 3, Año 2, Nueva Época, Buenos Aires.

ROZAS BALBONTÍN, P. (2005) *Privatización, reestructuración industrial y prácticas regulatorias en el sector telecomunicaciones*. CEPAL, Serie Recursos Naturales e Infraestructura, N° 93, Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/8/221-98/P22198.-xml&xsl=/drni/tpl/p9f.xsl&base=/drni/tpl/top-bottom.xslt>

SENÉN GONZÁLEZ C. y GARRO S. (2008) “Fortaleza colectiva y fragmentación sindical en el sector de telecomunicaciones en la Argentina post devaluación”. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, II Época, Nro. 19.

VAZQUEZ VIALARD, A. (1999) *Derecho del trabajo y de la seguridad social*. -8. ed. actualizada y ampliada - Buenos Aires: Astrea, 1999 .- 2 v.

WALTER J. y SENÉN GONZÁLEZ C. (2000), *La privatización de las telecomunicaciones en América Latina. Estudio comparativo*. CEPAL-(ECLAC, CLA-98-1215).